

**Fachberater für Servicemanagement IHK
Fachberaterin für Servicemanagement IHK
Rahmenplan mit Lernzielen**

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts ist ohne ausdrückliche Zustimmung des Verlages unzulässig; dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Entnahme von Auszügen oder Abbildungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Hinweis

Ist in diesem Rahmenplan von Fachberatern, Teilnehmern und Prüfungsteilnehmern u. Ä. die Rede, sind selbstverständlich auch Fachberaterinnen, Teilnehmerinnen und Prüfungsteilnehmerinnen gemeint. Wir gehen davon aus, dass Sie die Verwendung nur einer Geschlechtsform nicht als Benachteiligung empfinden, sondern dass auch Sie zugunsten einer besseren Lesbarkeit diese Formulierungsweise akzeptieren.

Herausgeber

DIHK – Deutsche Industrie- und Handelskammer
Postanschrift: 11052 Berlin | Besucheranschrift: Breite Straße 29 | 10178 Berlin-Mitte
Telefon (030) 20 308 0 | Telefax (030) 20 308 1000 | Internet www.dihk.de

Verlag

DIHK Verlag | bestellservice@verlag.dihk.de
DIHK Service GmbH | Breite Straße 29 | 10178 Berlin | Internet www.dihk-verlag.de

Stand

Neuaufgabe: Januar 2024

Druck

DCM Druck Center Meckenheim GmbH | Werner-von-Siemensstraße 13 | 53340 Meckenheim

Inhaltsverzeichnis

	<u>Seite</u>
Vorwort	III
Taxonomie der Lernziele	V
Konzeption mit Stundenempfehlung	VII
Lern- und Arbeitsmethodik	1
1. Betriebswirtschaftliches Handeln	3
2. Kommunikation und Konfliktmanagement	7
3. Organisieren und Führen	13
4. Servicemanagement	17
Anhang	
Abkürzungsverzeichnis	27
Feedbackbogen	29

Vorwort

Der IHK-geprüfte Fortbildungsabschluss „Fachberater für Servicemanagement IHK/Fachberaterin für Servicemanagement IHK“ wurde im Zuge der sich wandelnden spezifischen beruflichen Anforderungen 2017 entwickelt. Der IHK-Abschluss gehört zur Höheren Berufsbildung und kann die Basis für weiterführende Abschlüsse bspw. zum Fachwirt oder Bachelor Professional und nachfolgend zum Master Professional in Business Management sein. Die Inhalte der IHK-Fortbildungsprüfungsregelung bilden die Grundlage für den vorliegenden, 2023 inhaltlich überarbeiteten DIHK-Rahmenplan.

„Fachberater für Servicemanagement IHK“ sind vor allem in kunden- und serviceorientierten Unternehmen unterschiedlicher Größe und Rechtsform beschäftigt. Typische Unternehmen können bspw. in den Branchen Luft- und Bahnverkehr, Veranstaltungswirtschaft, Schutz- und Sicherheit wie auch im Gastgewerbe aktiv sein.

Die fachlichen Qualifikationen der „Fachberater für Servicemanagement IHK“ beinhalten die Kompetenz, die Interaktion mit Kunden und Kollegen vor dem Hintergrund hoher Anforderungen im Servicebereich unter Berücksichtigung interkultureller Aspekte zu gestalten. Dazu gehört auch, in komplexen und konfliktbehafteten Situationen flexibel, angemessen und kundenorientiert zu reagieren und zu kommunizieren. Dienstleistungen werden vorbereitet und durchgeführt – unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher und rechtlicher Rahmenbedingungen sowie unter Einhaltung sicherheitsrelevanter Aspekte. In diesem Zusammenhang können Teams und Projektgruppen angeleitet werden.

Der DIHK-Rahmenplan hat als gemeinsame Empfehlung der Arbeitgeber- und Arbeitnehmersachverständigen die Funktion, die Vorgaben der Prüfungsregelung aufzugreifen und inhaltlich zu spezifizieren. Er bildet die Grundlage für ein Curriculum und ist damit die Basis für die Gestaltung der Vorbereitungslehrgänge. Zudem unterstützt der Rahmenplan die Erstellung von lernzielorientierten Prüfungsaufgaben.

Das wesentliche Merkmal der beruflichen Bildung ist die Orientierung an der beruflichen Handlungsfähigkeit und somit an den Prozessen der betrieblichen Leistungserstellung. Der inhaltliche und methodische Weg ist nicht detailliert vorgegeben, da die betriebliche Praxis in der Regel mehrere Optionen ermöglicht. Daher sind die Qualifikationsinhalte prozessorientiert beschrieben und mit Verweisen zu ergänzenden Inhalten ausgestattet.

Die Inhalte sollen anwendungsbezogen im Lehrgang vermittelt werden und dabei an die vorhandenen Kenntnisse und praktischen Erfahrungen anknüpfen. Die im Rahmenplan beschriebenen Qualifikationsinhalte können durch die Praxisorientierung nicht separat betrachtet werden. Die Inhalte nehmen aufeinander Bezug und ergänzen sich. Dies bildet auch die Prüfung ab.

Bei der Lehrgangsplanung sollte darauf geachtet werden, dass für die zu vermittelnden Kompetenzen der knapp bemessene Stundenrahmen für den Transfer zum praxisbezogenen Handeln und für Gruppenübungen genutzt wird. Dies erfordert auch die Bereitschaft der Teilnehmer, die Lehrgangsinhalte eigenständig vorzubereiten und zu vertiefen.

Allen, die an diesem Rahmenplan ehrenamtlich mitgearbeitet haben – vielen Dank!

Den Lehrgangs- und Prüfungsteilnehmern – viel Erfolg!

*Dr. Gordon Schenk
Deutsche Industrie- und Handelskammer
Januar 2024*

Taxonomie der Lernziele (Anwendungstaxonomie)

Die Prüfungsanforderungen des Fachberaters für Servicemanagement IHK/der Fachberaterin für Servicemanagement IHK sind in der Fortbildungsprüfungsregelung handlungsorientiert formuliert. Sie sind abgeleitet von den Aufgaben, die der Fachberater für Servicemanagement IHK/die Fachberaterin für Servicemanagement IHK wahrzunehmen hat.

Der Rahmenplan ist eine Empfehlung für den Lehrgang, der auf die Prüfung vorbereitet. Er orientiert sich an den Vorgaben der in der Prüfungsordnung festgelegten Prüfungsanforderungen. Er beschreibt die Qualifikationsinhalte und deren Bestandteile, die dem Lehrgangsteilnehmer und der Lehrgangsteilnehmerin vermittelt werden sollen, damit die Anforderungen erfüllt werden können.

Die Anwendungstaxonomien beschreiben handlungsorientiert, wie und in welchem Umfang die Bestandteile der Qualifikationsinhalte in die Tätigkeiten des Fachberaters für Servicemanagement IHK/der Fachberaterin für Servicemanagement IHK eingehen. Sie sind auf das Ziel hin formuliert, also den Abschluss Fachberater für Servicemanagement IHK/Fachberaterin für Servicemanagement IHK, und beschreiben nicht den Weg dahin, also den Lehrgang und die Prüfung.

Die Taxonomie-Stufe Wissen bildet die Grundlage für alle nachfolgenden Handlungen. Da Wissen bzw. Kenntnisse ein Mittel zum sachgerechten Ausführen einer Handlung sind und somit ein Bestandteil der Handlung, werden hier korrespondierend zu herkömmlichen Taxonomien – zwei Ebenen unterschieden:

- **VERSTEHEN** beschreibt das Erkennen und Verinnerlichen von Zusammenhängen, um komplexe Aufgabenstellungen und Problemfälle einer Lösung zuführen zu können.
- **ANWENDEN** beschreibt die aus dem Verstehen der Zusammenhänge resultierende Fähigkeit zu sach- und fachgerechtem Handeln.

Die Zuordnung der Anwendungstaxonomie sieht wie folgt aus:

- **VERSTEHEN:**

ableiten, analysieren, auswerten, begründen, beurteilen, bewerten, erfassen, erkennen, erläutern, festlegen, strukturieren, unterscheiden

- **ANWENDEN:**

aufbereiten, beachten, bearbeiten, berechnen, berücksichtigen, darstellen, durchführen, einleiten, einsetzen, entwickeln, erarbeiten, ermitteln, erstellen, fördern, führen, gestalten, herbeiführen, mitwirken, optimieren, planen, prüfen, sicherstellen, steuern, überwachen, umsetzen, unterstützen, veranlassen, vermitteln, vorbereiten, vorschlagen, wahrnehmen

Konzeption mit Stundenempfehlung

Fachberater für Servicemanagement IHK

Fachberaterin für Servicemanagement IHK

Lern- und Arbeitsmethodik	10 UStd.
1. Betriebswirtschaftliches Handeln	90 UStd.
2. Kommunikation und Konfliktmanagement	110 UStd.
3. Organisieren und Führen	90 UStd.
4. Servicemanagement	150 UStd.
Gesamtstunden	450 UStd.